

DB 50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/T XXXX—XXXX

# 乡村振兴劳务品牌人员能力要求 边城零工

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

重庆市市场监督管理局 发 布

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由重庆城市管理职业学院提出。

本文件由重庆市农业农村委员会归口并组织实施。

本文件起草单位：重庆城市管理职业学院、秀山县乡村振兴劳务品牌协会、重庆永华人力资源管理有限公司、秀山土家族苗族自治县光明职业技术培训学校、重庆电子科技职业大学、重庆燕和科技有限公司、重庆轻工职业学院。

本文件主要起草人：孙环、汪浩、邓超、刘兰芳、向鹏飞、曾凡强、马行、董正霖。

# 乡村振兴劳务品牌人员能力要求 边城零工

## 1 范围

本文件界定了边城零工乡村振兴劳务品牌人员的术语和定义，并规定了能力要求、能力验证。  
本文件适用于开展边城零工乡村振兴劳务品牌培育。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB50/T 1799 乡村振兴劳务品牌人员评价管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**边城零工** Biancheng odd-job man

恪守武陵山区诚信为本、团结协作、吃苦耐劳精神，掌握平台经济相关从业技能，依托线上平台与线下渠道对接供需，专注提供本地服务的灵活就业人员。

注：重庆市乡村振兴劳务品牌之一

## 4 能力要求

边城零工能力要求包括技能、知识、素质、文化四个维度，具体应按附录A要求执行。

## 5 能力验证

- 5.1 技能应采用实操方式验证，知识、素质、文化应采用笔试方式验证。
- 5.2 能力要求应通过工作经历、业绩、荣誉、诚信记录等情况的调查、核实、评审，进行综合验证。
- 5.3 验证流程应按 DB50/T 1799 执行，符合能力要求的应给予边城零工电子证书。

附录 A  
(规范性)  
边城零工能力要求

A.1 边城零工技能要求应按表 A.1 执行。

表 A.1 边城零工技能要求

服务环节	技能要求	权重
需求对接	1. 熟练操作零工服务平台，完成接单、信息核查、备案确认等全流程操作。 2. 精准对接用户需求，核实服务核心信息，甄别并澄清模糊、矛盾诉求。 3. 明确服务边界与双方权责，严格履行履约服务基本要求。 4. 具备订单梳理、需求研判及标准化归集能力，统筹汇总各类服务诉求。 5. 掌握供需对接纠纷处置方法，协调化解服务前期对接矛盾。	15%
方案制定	1. 适配武陵山区地域、气候、场地作业特点，按时序配合完成标准化作业。 2. 具备现场基础风险排查、隐患防控及简易突发问题处置能力。 3. 服从团队分工，根据客户需求适度优化个人作业方式。 4. 掌握作业方案编制、人员分工、时序排布的统筹规划技能。 5. 能够全域预判作业风险，制定专项应急预案，统筹防控整体作业隐患。	15%
作业准备	1. 熟练完成个人作业工具、耗材、设备的检查、调试与规整收纳。 2. 掌握场地安全排查、防护装备规范使用技能，落实岗前安全自查。 3. 掌握常见服务技能、服务验收标准与计费规则，配合团队协同作业。 4. 具备物资统筹调配、全员安全交底、团队上岗标准化管控能力。 5. 能够开展全域岗前合规核查，全面排查隐患，保障团队上岗安全合规。	15%
现场作业	1. 对标服务质量标准规范实操作业，自主把控作业进度，保质保量按期完工。 2. 坚持文明作业，节约耗材设备，严控作业成本，及时处置并上报现场简易异常。 3. 具备良好协作沟通能力，实时反馈问题，配合整体作业有序推进。 4. 掌握全域进度督办、质量管控技能，统筹协调现场作业节奏与整体品质。 5. 具备现场成本统筹、重大突发问题应急处置及团队现场调度能力。	20%
交付验收	1. 规范完成作业区域清理、场地复原、物资规整等收尾工作。 2. 自主检查作业成果，整改细微质量问题，配合用户验收答疑。 3. 对照服务约定核验成果，完成验收确认，落实个人服务闭环。 4. 具备整体作业成果全面核验能力，统一把控整体交付质量。 5. 能够协调验收异议、统筹项目收尾工作，保障服务验收闭环落地。	20%
结算售后	1. 按约定核对服务费用，整理作业凭证与记录，配合台账归档。 2. 熟练完成平台订单完结、评价反馈，承接基础售后微调服务。 3. 坚守诚信履约准则，自觉维护个人及零工群体服务口碑。 4. 具备整体费用审核、全员台账统筹归档的管理能力。 5. 能够统筹售后跟进、客户复盘，负责团队口碑与长效客户运维。	15%

A.2 边城零工知识要求应按表 A.2 执行。

表 A.2 边城零工知识要求

服务环节	技能要求	权重
需求对接	1. 掌握平台操作规范、数据隐私保护及订单流转规则。 2. 掌握需求沟通与澄清技巧、模糊诉求识别方法。 3. 熟悉服务协议中关于服务边界、权责划分的法律常识。 4. 了解常见零工服务类型及其标准化需求描述模板。 5. 掌握供需冲突调解的基本原则与沟通策略。	15%
方案制定	1. 了解武陵山区常见作业环境（地形、天气、场地）特性及作业限制。 2. 掌握现场风险识别与分级防控基础知识。 3. 熟悉常用作业工序的时序逻辑与资源匹配规则。 4. 掌握简易突发问题（如设备故障、天气突变）的应急处理方法。 5. 掌握作业方案编制规范及统筹调度方法。	15%
作业准备	1. 掌握各类工具、设备、耗材的检查标准与维护常识。 2. 熟悉作业现场安全排查要点（如用电、防滑、通风等）。 3. 了解防护装备（安全帽、手套、护目镜等）选型及使用规范。 4. 掌握常见服务的操作规范及团队协作流程。 5. 掌握岗前安全交底内容模板与合规核查清单。	15%
现场作业	1. 熟悉常见服务项目的质量标准、验收指标及操作规范。 2. 掌握作业进度控制方法（如甘特图、里程碑检查）。 3. 了解常见耗材、设备的节能降耗措施与成本控制原则。 4. 掌握现场沟通协调机制与异常上报流程。 5. 掌握重大突发问题（如人员受伤、设备损毁）的应急处置程序。	20%
交付验收	1. 掌握收尾作业标准（清理等级、复原要求、废弃物处置）。 2. 掌握质量自查方法与常见质量问题整改措施。 3. 了解验收流程、验收单据签署及异议处理规则。 4. 掌握服务闭环管理要点（成果确认、客户签字、凭证留存）。 5. 掌握验收异议协调的基本法律依据与沟通技巧。	20%
结算售后	1. 掌握服务费用核算规则（计费单元、增减项、违约金等）。 2. 熟悉平台订单完结流程、评价维度及售后微调服务范围。 3. 了解零工诚信评价体系与口碑维护策略。 4. 掌握台账归档规范（凭证类型、保存期限、信息要素）。 5. 掌握客户复盘方法及长效客户关系维护基本技巧。	15%

A.3 边城零工素质要求应按表 A.3 执行。

表 A.3 边城零工素质要求

素质要求	具体要求	权重
诚信履约	1. 不虚报完成任务量，不隐瞒作业中发生的问题及服务质量瑕疵。 2. 按约定时间到达作业地点，不无故迟到或早退；线上接单后及时确认并履约。 3. 服从现场管理人员调度安排，遇异议时理性沟通，不擅自中止服务。 4. 在平台如实填写服务信息、客观完成评价反馈，不伪造或篡改作业记录。	25%
安全规范	1. 主动正确穿戴防护用品，作业前排查场地隐患，发现风险及时报告并暂停作业。 2. 不冒险作业，拒绝违章指挥，遇恶劣天气或危险环境有权中止并上报。 3. 掌握武陵山区常见作业风险（如湿滑路面、落石、低温）的防范知识，并自觉执行。	25%
协作尽责	1. 不争抢工具或工位，主动为同伴提供帮助，承担繁重任务。 2. 遇到困难如实反馈，不推诿责任，共同寻求解决方案。 3. 作业中保持场地整洁，完工后清理现场，爱惜工具及物料，厉行节约。 4. 服从团队分工，主动配合线上线下的调度安排，保障整体作业进度。	25%
学习提升	1. 主动接受平台及品牌的技能培训与考核。 2. 熟练使用零工服务平台完成接单、打卡、验收、结算等操作，确保操作准确。 3. 定期复盘个人作业问题，向优秀同伴学习，持续改进工作方法。	25%

A.4 边城零工文化要求应按表 A.4 执行。

表 A.4 边城零工文化要求

文化要求	具体要求	权重
地域文化	1. 武陵山区淳朴厚道、守信重义的乡土文脉传承； 2. 边城渡船风雨无阻、不嫌不弃的坚韧精神底蕴； 3. 山水相依、敬惜物命的自然人文价值理念； 4. 立足本地、服务乡邻，赋能零工品牌的文化根基认知。	25%
产业文化	1. 崇尚精准高效、数字赋能的现代服务理念； 2. 敬畏规程、生命至上的职业信仰； 3. 爱岗敬业、精益求精的工匠精神追求； 4. 诚信为本、匠心至上的行业价值底线。	25%
协作文化	1. 线上线下守望相助、紧密衔接的团队精神； 2. 互信包容、补位不拆台的协作理念； 3. 大局为先、权责共担的集体意识； 4. 经验互通、资源共享的社群成长共识。	25%
品牌文化	1. “边城零工”诚朴勤勉、笃行担当的品牌精神； 2. 助力灵活就业、服务百姓生活的品牌使命； 3. 视口碑为生命、以信誉立根本的品牌荣誉观； 4. 传承匠心、打造本地特色名片的品牌价值追求； 5. 以技立身、以诚待人、以情暖乡土的品牌初心。	25%